

Asistencia Informática y Tecnológica

1. Asistencia informática remota

Objeto del servicio

Este servicio permite al Asegurado ponerse en contacto, mediante teléfono o chat en internet, con un técnico cualificado con el fin de disponer de soporte en la utilización de un ordenador personal (de sobremesa o portátil), en el ámbito objeto de la presente póliza de seguro. Entre otros, se prestará asistencia sobre los siguientes temas:

- Hardware
- Software
- Internet
- Multimedia y otros
- Sistemas operativos y navegadores

Alcance del servicio

Los servicios incluidos son:

1. Ayuda en el manejo de las aplicaciones, herramientas y comunicaciones soportadas
2. Instalación y desinstalación de las aplicaciones soportadas
3. Actualización de versiones y Service Pack para el software soportado, siempre que el Asegurado disponga de la licencia pertinente o la actualización sea gratuita
4. Configuración de los sistemas operativos y aplicaciones soportadas
5. Asesoramiento sobre requisitos hardware y software para las aplicaciones soportadas
6. Instalación y configuración de periféricos tales como impresoras, escáneres, etc.

Para la realización de estas actividades en muchas ocasiones será necesario el CD-ROM con el software original del dispositivo. Si el Asegurado no dispone del mismo, los técnicos buscarán y descargarán el software de Internet siempre que sea posible y que el Asegurado disponga de la licencia pertinente.

El Asegurado deberá, previamente a la toma de control remoto del equipo, realizar copias de seguridad de los datos, software u otros ficheros almacenados en los discos de su ordenador u otros soportes.

El Asegurador prestará a domicilio los servicios especificados en el apartado anterior a petición del Asegurado. **Todos los costes, como el desplazamiento, los materiales o la mano de obra, de este servicio serán a cargo exclusivo del Asegurado.**

Este servicio de carácter nacional está supeditado a la disponibilidad local de técnicos informáticos.

El servicio se prestará 24 horas al día los 365 días del año.

Límite en la utilización del servicio

El número máximo de ordenadores a los que se prestará el servicio es de cuatro por cada póliza contratada. No existirá límite en la utilización del servicio por lo que el Asegurado podrá solicitar durante la anualidad todas las asistencias que estime necesarias para cada uno de los ordenadores.

Exclusiones

Quedan excluidas las asistencias para equipos o programas ajenos al ámbito de cobertura de la presente póliza, así como servidores.

Este servicio no incluye el soporte a aplicaciones desarrolladas específicamente para productos MS Office (Outlook, Word, Excel, Access, PowerPoint) u otro software de gestión específico (Contaplus, ...).

2. Asistencia tecnológica del hogar

Este servicio permite al Asegurado ponerse en contacto, mediante teléfono o chat en internet, con un técnico cualificado con el fin de

disponer de soporte general en la utilización de dispositivos tecnológicos, en el ámbito objeto de la presente póliza de seguro. Entre otros, se prestará asistencia sobre los siguientes tipos de dispositivos: TDT, DVD, Blu-Ray, Cámara digital, Video digital, Marco de fotos digital, Teléfono móvil.

Para poderse prestar este servicio será condición necesaria que el manual de utilización del dispositivo tecnológico sobre el que se solicita asistencia, se encuentre disponible en internet y en castellano.

Límite en la utilización del servicio

No existirá límite en la utilización del servicio por lo que el Asegurado podrá solicitar durante la anualidad todas las asistencias que estime necesarias para cada uno de los dispositivos objeto de la presente garantía.

El servicio se prestará 24 horas al día los 365 días del año.

Exclusiones

Quedan excluidas las asistencias para equipos ajenos al ámbito de cobertura de la presente póliza, como los dispositivos tecnológicos de uso profesional.

3. Copia de seguridad on-line

Objeto del servicio

Este servicio permite al Asegurado ponerse en contacto con un experto informático con el fin de disponer del servicio de copia de seguridad on line.

Alcance del servicio

Los servicios incluidos son:

- la instalación del programa de copia de seguridad por un técnico cualificado en una sesión remota.
- la configuración del programa para la realización automática de la copia.
- El asesoramiento en los ficheros para incluir en la copia de seguridad.
- Recomendación en la creación del usuario y la contraseña que permitirá el acceso al servicio y a la información guardada en la copia de seguridad on-line.
- El tamaño máximo predeterminado de la copia de seguridad on-line es de 2 Gb.

Exención de responsabilidad

El Asegurador, una vez programada la copia on-line, no tiene acceso a la información salvaguardada, ni a las claves de acceso. Es responsabilidad del usuario conservar las claves de acceso para poder acceder al servicio.

Sólo se podrá disponer de una copia de seguridad por póliza durante el tiempo de vigencia de la póliza.

En caso de rescisión de la presente póliza se procederá al borrado de los ficheros almacenados por el Asegurador.

El Asegurador declina cualquier responsabilidad sobre el tipo de información almacenada en la copia de seguridad así como de la pérdida de información por mal uso en el manejo de la aplicación por parte del Asegurado y por causas ajenas al control del Asegurador.

4. Recuperación de datos

El Asegurador prestará una cobertura de Recuperación de Datos para aquellos dispositivos de almacenamiento de datos, propiedad del Asegurado, que sufran bien una avería lógica o avería física y que impidan el acceso a la información contenida en el soporte dañado mediante el uso del Sistema Operativo.

Para poder llevar a cabo la prestación de la garantía, es preciso disponer físicamente del soporte de almacenamiento de información dañado y de la autorización expresa del Asegurado para acceder al contenido del mismo.

No se garantiza resultado alguno como consecuencia de la prestación de esta garantía ni se indemnizará o compensará en forma alguna en caso de no lograrse la recuperación total o parcial de la información contenida en el soporte.

Asimismo se advierte que el intento de recuperación de los datos puede causar daños mayores en el soporte o dispositivo e incluso su completa destrucción o pérdida definitiva de los datos contenidos en el mismo.

El Asegurador y las entidades que éste contrate para la realización de los trabajos de recuperación, bajo ningún concepto, serán considerados responsables por cualquier daño directo o indirecto de ningún tipo, que pudiera resultar de la utilización por parte del Asegurado de los datos recuperados, ni de cualquier reclamación que pudiera efectuarse por terceros en relación con la titularidad de los bienes y derechos sobre los soportes y/o los datos objeto de la garantía.

Asimismo, el Asegurador y el Asegurado acuerdan considerar como estrictamente confidencial cualquier información, datos, métodos y documentación de la que puedan tener conocimiento como consecuencia de la utilización de la presente garantía.

Condiciones de la garantía

La garantía de Recuperación de Datos se prestará sobre los soportes de almacenamiento de datos, utilizados en los equipos de procesamiento informático propiedad del Asegurado y que formen parte del Contenido de la presente póliza.

Las causas que generan el derecho a utilizar esta garantía son:

1. Daños externos como accidentes, daños por robo, daños por agua, caídas, incendio, etc.
2. Errores humanos.
3. Virus informáticos.
4. Problemas de Software.
5. Problemas de Hardware.

El servicio incluye:

1. Atención telefónica al Asegurado.
2. Evaluación y diagnóstico del soporte dañado.
3. Recuperación de los datos si ésta resulta posible.
4. Nuevo soporte, siempre que esto resulte posible, de iguales o superiores características al soporte dañado si éste no resulta reutilizable o DVD (dependiendo del soporte y del volumen de los datos a recuperar).
5. Transporte del soporte con la información recuperada desde el laboratorio hasta el domicilio Asegurado en la póliza.

Tramitación de siniestros

El Asegurador prestará la garantía de Recuperación de Datos solicitando la asistencia en el teléfono 902 197 785.

El procedimiento que se seguirá para la prestación de la garantía será el siguiente:

1. El Asegurador recogerá, mediante una empresa de mensajería, el soporte dañado, incluyendo, si lo tuviera, los discos especiales de arranque, las contraseñas para acceder al sistema, a los directorios y a los programas necesarios para ejecutar los ficheros que se necesite recuperar.
2. **El Asegurador se exime de toda responsabilidad sobre la pérdida o daños que el soporte pueda sufrir durante el envío o transporte, hasta o desde cualquiera de las instalaciones, así como por la pérdida de beneficios o cualquier consecuencia derivada de ello.**
3. Una vez recibido el soporte dañado, se procederá a su inmediato análisis y diagnóstico con el fin de iniciar el proceso de recuperación de los datos contenidos en el mismo.

4. Una vez concluido el proceso de recuperación de los datos del soporte dañado, el Asegurador enviará al Asegurado la información recuperada en un soporte nuevo sin cargo para el Asegurado. Los gastos de transporte originados por el envío del soporte correrán a cargo del Asegurador.
5. Con el propósito de cubrir cualquier posible extravío durante el envío del soporte de entrega, se grabará y guardará en lugar seguro una copia de seguridad de la información recuperada. Una vez transcurridos quince días desde la fecha de envío al Asegurado del soporte de entrega, se destruirá definitivamente dicha copia de seguridad.

Suma asegurada

La Recuperación de Datos estará limitada a un máximo de dos siniestros por anualidad de póliza y con un límite de 2.000 euros /póliza/ año.

Exclusiones

1. *Quedan excluidos los ficheros y dispositivos ajenos al ámbito de cobertura de la presente póliza y, en todo caso, se excluyen del servicio los sistemas de almacenamiento complejos (grupos de volúmenes físicos), los servidores de aplicaciones, las cintas de back-up y los servidores web.*
2. *No están incluidas en esta garantía, las reconfiguraciones o reinstalaciones de los soportes.*
3. *No se garantizan las averías o pérdida de datos del dispositivo de soporte entregado, salvo las incluidas en la garantía ofrecida por el fabricante.*
4. *Quedan excluidas las recuperaciones sobre soportes de almacenamiento que hayan sido manipulados previamente a la entrega al Asegurador para su recuperación.*
5. *La recuperación resulta imposible en los casos de desaparición del soporte, de daños con ácidos o productos similares, en los casos de sobreescritura del soporte o el conocido como "Head-Crash" (pérdida de la película magnética)*
6. *Está excluida la recuperación de originales de películas, CD, juegos y otras aplicaciones.*
7. *La viabilidad de la recuperación disminuye en casos de:*
 - a. *Manipulación por personal no profesional.*
 - b. *Incendios.*
 - c. *Pérdida de pistas (sobreescrituras de configuración interna del disco).*
 - d. *Sobreescrituras de información (p.e. formateo y reinstalación).*
 - e. *Impactos.*
8. *Quedan excluidos los dispositivos de uso profesional.*

5. Asesoramiento Jurídico telefónico

El Asegurador dará respuesta a cualquier consulta de carácter jurídico o legal planteada por el Asegurado referente a la utilización de Internet y al comercio digital y circunscrita a la legislación española. El horario de consulta será de 9:00 a 19:00 horas de lunes a viernes. Existirá un plazo máximo de respuesta de 24 horas (excepto festivos y fines de semana) y ésta será siempre telefónica.

Entre otras, podrán consultarse las siguientes materias:

- Consumo: derechos del consumidor, reclamación al proveedor de bienes o servicios, arbitraje de consumo, organismos administrativos.
- Protección de datos: legislación aplicable, derechos de acceso, cancelación y rectificación, denuncias, sanciones.
- Penal: delitos, faltas, juicios rápidos, procedimiento judicial, denuncia, querrela.

Adicionalmente, se prestará, las 24 horas del día, ayuda legal en caso de que se produzca una situación objetiva de urgencia en un tema relacionado con la presente póliza de seguro como, por ejemplo, uso fraudulento de tarjetas, privación de libertad, intento de fraude o suplantación de identidad.

Estos servicios se prestarán verbal y telefónicamente, excluyéndose la redacción de informes o dictámenes.

El Asegurado tendrá acceso, en condiciones especiales, a los servicios de un despacho de abogados colaborador de la red nacional de despachos de abogados del Asegurador consistentes en:

1. una primera consulta presencial, previa solicitud, de carácter gratuito en uno de los despachos de la red de abogados del Asegurador.
2. una bonificación sobre los honorarios profesionales correspondientes.

6. Defensa del consumidor

Este servicio supone la defensa prejudicial y, en su caso, judicial, por abogados colegiados, de los derechos del Asegurado como consumidor en relación con:

1. la compra y utilización de equipos informáticos
2. la compra y utilización de programas informáticos
3. la contratación y utilización de líneas de conexión a Internet
4. la compra de bienes y servicios en Internet

Se incluyen los servicios necesarios para la adecuada defensa en Derecho mediante gestiones telefónicas y elaboración de escritos ante la Administración.

Ámbito geográfico

El ámbito geográfico de esta garantía es mundial. Los siniestros que se produzcan fuera del territorio nacional español se prestarán mediante la modalidad de reembolso.

Suma asegurada

La suma asegurada para esta garantía será de 3.000 Euros por siniestro y anualidad de seguro.

7. Reclamación de daños

El Asegurador garantiza, dentro de los límites establecidos en la póliza, los gastos necesarios para la reclamación al tercero identificado y responsable, amistosa o judicialmente, de los daños y perjuicios directamente causados por dicho tercero, mediante operaciones realizadas en internet, con motivo de alguno de los supuestos siguientes:

- Suplantación de identidad mediante la obtención de claves personales de acceso a páginas web ("phishing")
- Introducción en el equipo informático de aplicaciones maliciosas (virus, troyanos, etc.)
- Obtención mediante aplicaciones maliciosas de las claves personales de acceso a páginas web ("pharming")
- Otros fraudes similares que supongan daños y perjuicios cuantificables y sufridos por la realización de operaciones en internet.

Suma asegurada

La suma asegurada para esta garantía será de 6.000 Euros por anualidad de seguro.

Ámbito geográfico

El ámbito geográfico de esta garantía es mundial. Los siniestros que se produzcan fuera del territorio nacional español se prestarán mediante la modalidad de reembolso.

8. Defensa penal por la utilización de internet

Esta garantía comprende los gastos de Defensa Penal del Asegurado en los procesos que se sigan contra el mismo por hechos derivados de la utilización de internet así como la constitución de fianzas criminales en estos supuestos que pueda decretar la autoridad judicial.

El Asegurador facilitará un abogado para asistir al Asegurado en caso de privación de libertad por un motivo amparado por la garantía "Defensa penal por la utilización de internet" mientras permanezca en dependencias policiales y hasta que sea trasladado al juez competente.

También se incluye la asistencia al Asegurado en la toma de declaración, ante la autoridad judicial competente, en las diligencias previas.

El Asegurador prestará al Asegurado los servicios de asistencia judicial y adelantará los gastos de defensa penal durante la instrucción, juicio oral y, en su caso, recursos frente a las acciones penales que se sigan en su contra.

Cuando la sentencia sea absolutoria o se sobresea el procedimiento, los gastos de defensa serán siempre a cargo del Asegurador, hasta la suma asegurada pactada en el contrato.

Cuando la mencionada sentencia declare que los hechos enjuiciados son constitutivos de infracción dolosa, los gastos de defensa serán a cargo del propio Asegurado así como las costas judiciales. El Asegurador se reserva el derecho a reclamar de la persona defendida el importe de los gastos anticipados para su defensa, quedando el Asegurado obligado a su reintegro.

Ámbito geográfico

El ámbito geográfico de esta garantía es mundial.

Suma asegurada

La suma asegurada para esta garantía será de 6.000 Euros por siniestro y anualidad de seguro. Los siniestros que se produzcan fuera del territorio nacional español se prestarán mediante la modalidad de reembolso.

9. Protección jurídica de datos de carácter personal

Esta garantía permite al Asegurado realizar cuantas consultas estime necesarias sobre la legislación española de protección de datos de carácter personal así como la elaboración, a requerimiento del Asegurado, de los siguientes documentos:

1. Escritos de acceso, rectificación, oposición y cancelación de datos de carácter personal destinados a aquellas personas físicas o jurídicas a quién el Asegurado quiera hacer la solicitud.
2. Escrito de denuncia ante la Agencia de Protección de Datos informando de aquellas personas físicas o jurídicas que se hayan dirigido por internet o correo electrónico, incumpliendo esta normativa, al Asegurado.

Suma asegurada

La suma asegurada para esta garantía será de 300 Euros por anualidad de seguro.

10. Condiciones comunes a las garantías de Defensa Jurídica

Gastos garantizados

La presente Póliza garantiza el pago de los siguientes gastos, salvo que en la garantía correspondiente se especifique lo contrario:

- Los honorarios y gastos del abogado.
- Los derechos y suplidos del procurador, cuando sea preceptiva su intervención.
- Los gastos notariales y de otorgamiento de poderes para pleitos, así como las actas, requerimientos y demás actos necesarios para la defensa de los intereses del Asegurado.
- Los honorarios y gastos de peritos, designados o autorizados por el Asegurador, cuando sean necesarios.
- La constitución de fianzas penales hasta un máximo de 6.000 Euros por siniestro y año.

Elección de abogado y procurador

El Asegurado tendrá derecho a elegir libremente al procurador y abogado que hayan de representarle y defenderle en cualquier clase de procedimiento. **En el supuesto de que el abogado elegido no resida en el partido judicial donde haya de sustanciarse el procedimiento base de la prestación garantizada, serán a cargo del Asegurado los gastos y honorarios o desplazamientos que dicho profesional incluya en su minuta.** El Asegurado tendrá, asimismo, derecho a la libre elección de abogado y procurador en los casos en que se presente conflicto de inte-

reses entre las partes del contrato. El abogado y procurador designados por el Asegurado no estarán sujetos, en ningún caso, a las instrucciones del Asegurador. Antes de su nombramiento, el Asegurado comunicará al Asegurador el nombre del abogado y procurador elegido. **Los honorarios máximos aplicables serán los fijados como orientativos por el Colegio Profesional correspondiente hasta el límite cuantitativo establecido en estas Condiciones Generales.**

Los derechos del procurador, cuando su intervención sea preceptiva, serán abonados conforme al arancel o baremo.

Resolución de conflictos

En caso de producirse un conflicto de intereses entre las partes, el Asegurador comunicará tal circunstancia al Asegurado, a fin de que éste pueda decidir sobre la designación del abogado o procurador que estime conveniente para la defensa de sus intereses.

El Asegurador proporcionará al Asegurado cuanta información sea solicitada acerca del estado de los procedimientos en los que aquel sea parte, así como justificación de la presentación de los correspondientes escritos. La documentación gestionada por el Asegurador quedará archivada durante el plazo legal máximo de prescripción.

El Asegurado tendrá derecho a someter a arbitraje cualquier diferencia que pueda surgir entre él y el Asegurador sobre el contrato de seguro. La designación de árbitros no podrá hacerse antes de que surja la cuestión disputada.

Exclusiones

Quedan excluidas con carácter general aquellos gastos que no hayan sido comunicados previamente al Asegurador y aquellos para los que no se hubiera obtenido la correspondiente autorización. En ningún caso estarán cubiertos por esta póliza los siguientes supuestos:

- *El cumplimiento de las obligaciones impuestas al Asegurado por sentencia o resolución administrativa.*
- *El pago de multas y la indemnización de gastos originados por sanciones impuestas al Asegurado por las autoridades administrativas o judiciales, los tributos de los que fuera sujeto pasivo y los gastos que procedan por acumulación o reconversión cuando se refieran a materias no comprendidas en esta garantía.*
- *Los siniestros causados por mala fe del Asegurado.*
- *Los actos dolosos del Tomador y el Asegurado.*
- *Hechos producidos antes de la entrada en vigor de la póliza.*
- *La condena en costas.*

11. Uso fraudulento y acceso a cuentas bancarias y anulación de tarjetas

Se dará cobertura a las pérdidas económicas que se deriven del uso fraudulento de tarjetas de crédito o débito o del acceso a cuentas bancarias cuyo titular sea el Asegurado cuando concurran todas las siguientes circunstancias:

- El uso fraudulento sea realizado por terceros
- La operación fraudulenta sea realizada por internet
- El uso fraudulento sea realizado en cualquier momento hasta las 48 horas a la notificación de uso fraudulento de las claves, robo, expo-

liación o extravío a la entidad emisora o de la notificación a la entidad financiera del acceso a las cuentas bancarias.

- Sea presentada denuncia ante las autoridades policiales
- Se justifiquen los movimientos indebidos mediante los correspondientes extractos

En caso de notificación por parte del Asegurado de la utilización indebida en Internet de sus tarjetas bancarias y no bancarias, el Asegurador procederá a la cancelación de las mismas ante los emisores de éstas. El servicio se prestará las 24 horas del día, los 365 días del año.

Ámbito geográfico

El ámbito geográfico de esta garantía es mundial.

Suma asegurada

La suma asegurada para esta garantía será de 1.000 Euros por siniestro y año.

12. Gestión del suministro de acceso a Internet

El Asegurado puede solicitar los trámites necesarios para darse de alta, baja o realizar modificaciones en el contrato con el proveedor del acceso a internet. El Asegurador realizará las gestiones telefónicas que sean necesarias así como el envío de documentos y escritos.

El Asegurador no garantiza resultado alguno como consecuencia de estas gestiones ni se hace responsable de los retrasos, ausencias de respuesta, penalizaciones, cargos en cuenta o cualquier otro perjuicio que causen al Asegurado los proveedores del servicio de acceso a internet.

13. Descargas de software

El Asegurado podrá solicitar la descarga e instalación de programas informáticos seleccionados por el Asegurador por su utilidad para un correcto funcionamiento de los ordenadores personales objeto del presente contrato de seguro.

El Asegurado podrá descargar todos los programas que considere oportunos de un catálogo previamente definido por el Asegurador.

Tanto la descarga como la licencia del programa serán gratuitas.

14. Electricidad de emergencia

Este servicio tiene por objeto facilitar en el domicilio del beneficiario, un profesional electricista para atender las averías e incidencias relacionadas con el suministro eléctrico que impidan la utilización de los equipos informáticos objeto del presente contrato de seguro. **Todos los costes, excepto el desplazamiento y la primera hora de mano de obra, serán a cargo del Asegurado.**

Se considerará esta contingencia como urgente por lo que se prestará el servicio en un plazo máximo de tres horas.

El servicio se prestará las 24 horas del día, los 365 días del año.